Oudere migranten op de digitale snelweg

MELLOUKI CADAT
CHRISTINA MERCKEN

Oudere migranten op de digitale snelweg

NIZW

Deze publicatie is uitgebracht in het kader van het project *ICT en allochtone ouderen* van het centrum Sociaal beleid van het NIZW en werd mede mogelijk gemaakt door het VSB Fonds en het SkaN-fonds.

Tekst
Christina Mercken, Xina Tekst & Support

Foto's
Mellouki Cadat

Foto omslag
Mevrouw Brigida Meyer-Cratz tijdens de netwerkbijeenkomst FORUM/NIZW 'Allochtone ouderen en internet', 8 februari 2001, Utrecht

Projectteam
Mellouki Cadat (projectleider), Marian Geling, Harry Mertens

Ontwerp omslag en vormgeving
Zeno

Drukwerk
PlantijnCasparie Heerhugowaard

ISBN
90-5957-018-9

NIZW-bestelnummer
E 53326

NIZW Uitgeverij
Postbus 19152
3501 DD Utrecht
Telefoon (030) 230 66 07
Fax (030) 230 64 91
E-mail bestel@nizw.nl
Website www.nizw.nl

Woord vooraf

Het centrum Sociaal beleid van het Nederlands Instituut voor Zorg en Welzijn / NIZW brengt deze publicatie uit in het kader van het project *ICT en allochtone ouderen*. In dit project wordt een aanpak voorgesteld voor het opzetten van ICT-cursussen voor oudere migranten die is gebaseerd op de relatie tussen ouder wordende migranten en hun trainers in Nederlandse multiculturele wijken. Hiermee beoogt NIZW Sociaal beleid de ontwikkeling van laagdrempelige ICT-cursussen voor allochtone ouderen te stimuleren. Non-formele volwasseneneducatie kan een bijdrage leveren aan de verkleining van de achterstanden van oudere migranten in de netwerksamenleving.

Oudere migranten op de digitale snelweg is gebaseerd op praktijkervaringen en het resultaat van de inbreng van de deelnemers van het ontwikkelingstraject *Bevorderen computergebruik door migrantensenioren* dat door NIZW Sociaal beleid is georganiseerd en waaraan dertig organisaties uit het hele land deelnamen. Het ontwikkelingstraject vond plaats van januari tot juni 2002 onder begeleiding van Marian Geling.

Onze dank gaat uit naar de veertig mensen die aan het ontwikkelingstraject hebben deelgenomen vanuit club- en buurthuizen, stichtingen welzijn, ouderen- en/of migranten-(zelf)organisaties, bibliotheken en lokale afdelingen van SeniorWeb. In het bijzonder willen we de deelnemers van het ontwikkelingstraject bedanken die zijn geïnterviewd vanwege de specificiteit van hun lokale aanpak: Antonio Cogoni, voorzitter *Italiaanse Ouderen* (Amsterdam), Sjoukje Postma, coördinator *SeniorWeb Trainingen* bij *Stichting Bij de Tijd* (Amsterdam), Mariska van der Linden, coördinator *Buurtonline* (Amsterdam Oost) en Walter Derks, docent *Leids Volkshuis* (Leiden). Speciale dank gaat naar Kaï Grabenhorst, coördinator vrijwilligers van *SeniorWeb-landelijk*. Zij heeft een belangrijke

bijdrage geleverd door haar netwerken bij ons project te betrekken. Bij het schrijven van deze publicatie werd een beroep gedaan op een deskundige meelezersgroep bestaande uit Ton Verberne, docent van de *ComputerKlasClub* (Nijmegen) en deelnemer aan het ontwikkelingstraject, Martha Talma, opleidingsdeskundig adviseur NIZW Professionalisering, Harry Mertens, senior medewerker NIZW Sociaal beleid, en Jan de Wild, plaatsvervangend directeur NIZW Sociaal beleid. Ook zij worden hierbij bedankt.

Mellouki Cadat
Projectleider
december 2002

Inhoud

Inleiding

Informatie- en communicatietechnologie (ICT) speelt een centrale rol in onze samenleving. Dagelijks hebben we ermee te maken; van dvd-speler tot chipknip, van mobiele telefoon tot het wereldwijde web en domotica. Kennis van ICT en toegang tot internet zijn bijna onontbeerlijk geworden in onze huidige kennissamenleving. Steeds meer informatie wordt op het wereldwijde web geplaatst en allerlei diensten worden gedigitaliseerd en via internet aangeboden. Zo kunnen we bioscoopkaarten en boodschappen aan huis bestellen en wie weet binnenkort ons rijbewijs of onze verblijfsvergunning via internet verlengen. Wie volop wil meedraaien en betrokken wil zijn bij deze kennissamenleving moet zowel toegang tot internet hebben als daar de weg weten te vinden. Maar niet iedereen heeft toegang tot of weet de weg te vinden op de digitale snelweg.

Nederland gaat digitaal, maar oudere migranten doen daar over het algemeen niet aan mee. Allerlei obstakels staan hun in de weg, waarvan niet in de laatste plaats de overtuiging bij veel professionals dat computerlessen voor oudere migranten geen zin hebben of niet nodig zijn. Alhoewel er in Nederland talloze initiatieven bestaan die zijn gericht op de bevordering van digitale vaardigheden en ICT-gebruik onder ouderen, wordt er tegelijkertijd maar weinig gedaan aan ICT-educatie voor oudere migranten. Men wijst op de kleine omvang van de doelgroep en op het feit dat oudere migranten nauwelijks gebruikmaken van bestaande mogelijkheden en daarom waarschijnlijk ook niet geïnteresseerd zijn in ICT. Deze argumenten gaan om meerdere redenen niet op. Ten eerste is de groep oudere migranten een groeiende groep. De ontwikkeling van op hen gerichte computercursussen en -trainingen is een belangrijke investering in de toekomst. Daarnaast zegt de geringe deelname van oudere migranten aan bestaande cursussen weinig over hun belangstelling en veel over de opzet, invulling en uitstraling van het bestaande

aanbod. Veel oudere migranten voelen zich niet aangesproken door het huidige aanbod. Ervaringen met specifiek op de doelgroep gerichte trainingen en cursussen laten zien dat er wel degelijk interesse is onder oudere migranten, mits het om een passend aanbod gaat dat aansluit bij hun behoeftes, interesses en belevingswereld. Tot slot zijn de vele ICT-initiatieven in onze samenleving, zoals Kennisnet en de digitale trapvelden, gericht op de stimulering van digitale vaardigheden en deelname onder *alle* burgers. Uitsluiting van een specifieke groep, zoals allochtone ouderen, kan dan ook niet worden gerechtvaardigd.

Het bevorderen van ICT-gebruik en -kennis onder oudere migranten vergt een extra slag. Er is namelijk niet alleen sprake van digitale achterstand of computerangst, net als bij veel autochtone ouderen, maar ook van culturele en/of sociaal-economische achterstanden. Door een beperkte kennis van de Nederlandse samenleving en beperkt contact met Nederlandse buren zijn veel oudere migranten niet op de hoogte van de mogelijkheden van computers en internet of van de computermogelijkheden in hun wijk. Door een gebrekkige beheersing van de Nederlandse taal of een lage opleiding durven anderen zich niet in te schrijven voor een internetcursus. Veel oudere migranten behoren bovendien tot de laagste inkomensgroepen. De aanschaf van een computer of de kosten van een commerciële cursus zijn voor hen vaak onbetaalbaar.
Om oudere migranten te interesseren voor internet en om de obstakels te verwijderen die hun toegang tot de digitale snelweg belemmeren, is maatwerk nodig zodat ook zij de kans krijgen volwaardig te participeren in onze kennissamenleving. Maatwerk vereist afstemming op de behoeftes, wensen, capaciteiten en digitale vaardigheden. Digitale vaardigheden vormen een moderne vorm van geletterdheid en hebben betrekking op de mate waarin mensen kunnen omgaan met ICT. Digitale vaardigheden variëren van knoppenkennis (instrumentele vaardigheden) tot het vermogen om ICT in het dagelijks leven te gebruiken voor eigen doeleinden (strategische vaardigheden). De ongelijke verdeling van digitale vaardigheden in onze samenleving valt grotendeels samen met andere, bestaande sociale ongelijkheden. Digitale achterstanden komen vooral voor bij



Opening les- en internetlokaal Senioren Computer Club Amsterdam in woon-zorgcentrum de Venser, 5 juli 2001, Amsterdam-Zuidoost

lager opgeleiden, lagere inkomensgroepen, werklozen enzovoort.
De digitale kloof in onze samenleving kan worden verkleind door oudere migranten op de juiste wijze de juiste digitale vaardigheden bij te brengen en daarmee kennis en informatie voor hen toegankelijker te maken. Internetgebruik, en daarmee toegang tot informatiebronnen, kunnen de weerbaarheid en zelfredzaamheid van oudere migranten bevorderen, maatschappelijke participatie vergroten en sociale uitsluiting voorkomen. ICT-deelname van oudere migranten kan ook, wanneer gebruik wordt gemaakt van lokale internetinitiatieven zoals internetwijkkranten, of van etnische portals, zoals

Maroc.NL, een bijdrage leveren aan de bevordering van sociale samenhang binnen en tussen groepen bewoners.

De oudere migrant gedefinieerd

Met de term 'oudere migranten' bedoelen we niet alleen de grote groepen migranten (Turken, Marokkanen, Surinamers en Antillianen), maar ook Zuid-Europeanen, Chinezen, Oost-Europeanen en vluchtelingengroepen (zoals Afghanen, Ghanezen, Irakezen, Iraniërs, Somaliërs) van 50 jaar en ouder. Over het algemeen heeft de term 'ouderen' betrekking op mensen van 60 of 65 jaar en ouder. Bij oudere migranten kiezen we er echter voor af te wijken van de gangbare leeftijdgrens, omdat de leeftijdsverwachting van veel allochtonen lager is dan die van autochtonen en omdat bij allochtonen de laatste levensfase doorgaans eerder begint. De levensverwachting van een Turkse of Marokkaanse man in Nederland is bijvoorbeeld 63 jaar, voor een autochtone Nederlander is dat 73 jaar. De term 'oudere' heeft in onze samenleving niet zozeer te maken met leeftijd, maar vooral met het begin van een nieuwe, laatste levensfase waarin het arbeidzame leven wordt afgerond, nieuwe doelen worden geformuleerd en de balans van het leven wordt opgemaakt. Het moment waarop de laatste levensfase ingaat, is afhankelijk van het arbeidsverleden, opleidingsniveau, sociale klasse enzovoort. Bij migranten begint de laatste levensfase over het algemeen eerder dan bij autochtonen.

Bedenk dat dergelijke algemeenheden (zoals levensverwachting en inkomensniveau) van migranten gemiddelden zijn en dat de verschillen tussen migrantengroepen even groot, zo niet groter kunnen zijn dan de verschillen tussen autochtone Nederlanders en migranten. Bedenk ook dat de sociaal-economische positie van oudere migranten hen maar gedeeltelijk beschrijft. Mirgranten zijn veel meer dan 'hulpbehoevende, marginale burgers die moeilijk kunnen meekomen', ze zijn ook daadkrachtige pioniers die zich weten te handhaven in een vreemd land, waarvan ze de taal niet spraken (Nelissen 1997, 2000).

Het boek in vogelvlucht

Dit boek bundelt de deskundigheid en ervaring van diverse initiatieven in het land tot een bruikbare handleiding voor beleidsmedewerkers, coördinatoren, cursusleiders en vrijwilligers van PC-leercentra, welzijnswerkers, bibliotheekmedewerkers, seniorweb-ambassadeurs enzovoort. Het boek biedt u praktische handreikingen die u kunnen helpen het computergebruik van oudere migranten te bevorderen en volgt zeven stappen naar een succesvol project:

1. De formulering van een duidelijke visie waarop het project is gebaseerd.
2. Kennis verwerven over de specifieke kenmerken en demografische verspreiding van de doelgroep.
3. Mogelijke samenwerkingspartners zoeken en overtuigen tot samenwerking.
4. Een gestructureerd wervingsplan samenstellen.
5. Intercultureel betrokken docenten en lesmaterialen vinden.
6. Een cursus samenstellen die aansluit bij de interesses en belevingswereld van de doelgroep.
7. Zorgen voor een blijvende deelname aan en gebruik van de digitale snelweg.

Tussen de hoofdstukken vindt u drie profielen van op oudere migranten gerichte ICT-projecten.

1 Werk vanuit een visie

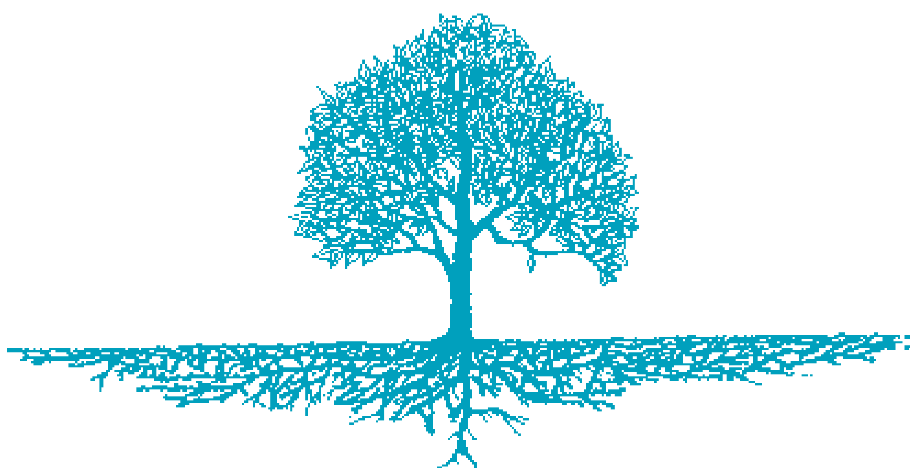
'Mijn collega's ondersteunen mijn werk met de migrantensenioren omdat we allemaal aan hetzelfde werken, maar dan wel elk met een eigen doelgroep. We delen een visie; werken aan een samenleving waarin iedereen evenveel kans heeft om internet en computers te gebruiken. We dragen elk ons steentje bij, de een via tienermeisjes, de ander via migrantenouderen.'

Waarom wilt u oudere migranten op de digitale snelweg helpen? Worden uw motieven gedeeld door de rest van uw organisatie? Een succesvol project is een project waarin wordt gewerkt vanuit een visie, een algemeen beeld van wat men wil bereiken en waarop de verschillende activiteiten zijn gebaseerd. Projecten met gelijksoortige activiteiten, zoals computercursussen voor oudere migranten, kunnen vanuit zeer verschillende visies werken. De visie van een project is immers gekoppeld aan de missie van de organisatie. Bij een bibliotheek staat 'informatie voor iedereen' centraal, terwijl het ouderenwerk is gericht op 'de creatie van nieuwe rollen en taken voor ouderen'. Het gaat er niet zozeer om vanuit welke visie u werkt, maar dat de visie aansluit bij de doelstellingen van de organisatie en wordt gedragen door die organisatie als geheel. In dit hoofdstuk gaan we nader in op het belang van een visie.

De visie als boomstam

Visieontwikkeling is als het ware een boom waarbij de wortels staan voor de ideeën van de verschillende mensen binnen de organisatie, de redenen waarom ze er werken, wat ze willen bereiken enzovoort. De wortels komen samen in de stam, de kern van de organisatie, waarin de verschillende belangen worden samengebracht tot een gezamenlijk belang. De stam van de boom is de visie van de organisatie. Van daaruit ontspruiten

takken, de projecten of activiteiten van de organisatie, bijvoorbeeld een ICT-bevorderingsproject in een bepaalde wijk. De blaadjes op de takken staan voor de concrete (sub)activiteiten, zoals internetcursussen voor oudere migranten. De visie, de stam, is de basis van waaruit iedereen werkt aan concrete activiteiten die zijn ingeworteld in de organisatie en aansluiten bij andere activiteiten en ontwikkelingen.



De visie als boomstam

Het belang van een gedeelde visie

De visie die ten grondslag ligt aan uw project moet aansluiten bij de centrale doelstellingen en/of mission statement van uw organisatie. Iedere organisatie heeft immers een mission statement. Een bibliotheek is bijvoorbeeld gericht op informatievoorziening, zorgt ervoor dat iedereen toegang heeft tot de verschillende informatiebronnen en geeft

computercursussen aan oudere migranten omdat internet een belangrijke informatiebron is waar oudere migranten geen gebruik van (kunnen) maken. Een welzijnsorganisatie is daarentegen gericht op leefbaarheid, veiligheid en sociale cohesie. Internetcursussen voor oudere migranten worden door deze organisatie opgezet om ontmoetingen tussen verschillende buurtbewoners tot stand te brengen. De visie bepaalt daarmee ook de vorm en inhoud van uw project, wie uw doelgroep is, welke doelstellingen u hebt enzovoort. De bibliotheek kan bijvoorbeeld afzonderlijke cursussen geven voor verschillende migrantengroepen, terwijl de welzijnsorganisatie juist met gemengde groepen zal willen werken. Sociale cohesie zal immers niet worden bereikt door groepen van elkaar te scheiden. Een visie is ook van belang bij de werving van deelnemers, het is immers de noemer waarop mensen binnenkomen. Het is daarom belangrijk dat de visie aansluit bij hetgeen mensen verwachten van een organisatie. Van de bibliotheek wordt niet verwacht dat ze is gericht op veiligheid, van de politie wordt niet verwacht dat men zich bezighoudt met algemene informatievoorziening. Als er geen duidelijke focus is of als de visie niet wordt gedragen door de organisatie zal in het gunstigste geval het project geen deelnemers hebben en worden stopgezet, in het slechtste geval zal een aantal oudere migranten worden teleurgesteld en niet meer openstaan voor andere activiteiten van uw organisatie.

Het is van groot belang dat de visie van uw project wordt gedeeld door uw collega's en gedragen door uw organisatie als geheel. Alleen dan kunnen uw inspanningen worden omgezet in een duurzaam aanbod van uw organisatie. Een gedeelde visie zorgt voor draagvlak. Anderen zien het belang van uw project in en hoe dat bijdraagt aan de doelstellingen of missie van de organisatie als geheel. Hiermee kunt u voorkomen dat uw activiteiten met oudere migranten een marginale positie innemen in uw organisatie, als onbelangrijk worden gezien en daardoor weinig duurzaam zijn. Door uw visie met anderen te delen, zet u bovendien een belangrijke stap in de richting van samenhangend multicultureel beleid.
Steek veel tijd in het creëren van draagvlak binnen uw organisatie. Betrek uw collega's

zo veel mogelijk bij de visieontwikkeling en projectopzet en zorg dat ze de doelgroep kennen. Breng hen in contact met oudere migranten. Zorg voor publiciteit rondom uw ICT-activiteiten met oudere migranten. Positieve publiciteit kan immers helpen om het *commitment* in uw organisatie te vergroten. Zorg, indien mogelijk, ook voor multiculturele trainingen in uw organisatie, zodat de kennis over werken met migranten niet alleen bij u ligt, en voor intercultureel management en personeelsbeleid.
Een gedeelde visie vereist goede communicatie. De overige medewerkers in uw organisatie moeten een beeld hebben van het project en van de mogelijkheden die het biedt. Pas wanneer het project intern goed is ingebed, kunt u de stap naar buiten zetten, de doelgroep benaderen en contact zoeken met mogelijke samenwerkingspartners.

Door vanuit een visie te werken kunt u:

- bewust kiezen voor een specifieke doelgroep (zoals oudere migranten);
- helderheid scheppen en samenhang bevorderen binnen de organisatie;
- zorgen dat activiteiten op elkaar zijn afgestemd;
- draagvlak creëren voor uw activiteiten binnen de organisatie;
- ‘eilandvorming’ voorkomen doordat het gezamenlijk belang wordt onderkend;
- continuïteit waarborgen door te zorgen dat de activiteit door meer dan één persoon wordt gedragen en niet stil zal komen te liggen als die persoon wegvalt;
- kans maken op subsidies omdat u kunt aantonen dat het project in het geheel is ingebed;
- een concreet plan ontwikkelen.

Van algemene visie tot concrete activiteit

De algemene doelstelling van een welzijnsorganisatie is een bijdrage leveren aan een goed leefklimaat in de gemeente door mensen in beweging te brengen. Deze algemene doelstelling is concreet uitgewerkt in vier kernfuncties:

1. maatschappelijke participatie bevorderen;
2. bewoners activeren;
3. kwetsbare personen beschermen;
4. een bijdrage leveren aan de sociale levendigheid van wijken en buurten.

Daarnaast geldt het uitgangspunt dat de organisatie zo algemeen mogelijk werkt en zo min mogelijk voor specifieke categorieën, zoals oudere migranten, werk of activiteiten ontwikkelt.
Een medewerker van de organisatie merkt op dat oudere migrantenvrouwen weinig ervaring hebben met computers en daardoor kwetsbaar zijn. Ze kunnen daardoor hun kleinkinderen niet helpen met hun huiswerk, kunnen niet gemakkelijk beschikken over bepaalde informatie en maken minder kans op betaalde arbeid. Alhoewel er diverse mogelijkheden voor computerles en -oefening in de buurt bestaan, maken de oudere migrantenvrouwen daar geen gebruik van. Uitgaande van de doelstelling en kerntaken van de organisatie besluit de welzijnsorganisatie specifiek op oudere migrantenvrouwen gerichte computerlessen op te zetten, zodat de vrouwen:

- meer betrokken worden bij het schoolwerk van hun (klein)kinderen;
- meer kans maken op een betaalde baan;
- kunnen beschikken over voor hen relevante informatie over onder meer werk, gezondheid en gemeentelijke diensten;
- in contact komen met andere vrouwen in de buurt.

De achterliggende gedachte van deze specifieke cursussen is dat de welzijnsorganisatie daarmee migrantenvrouwen kan stimuleren om in de toekomst van de algemene bestaande diensten, zoals de open inloop, gebruik te maken.

Projectprofiel: Buurtonline Amsterdam

WWW.BUURTONLINE.INFO

Buurtonline is een samenwerkingsproject van twaalf Amsterdamse organisaties, waaronder Maatschappelijke Dienstverlening Stadsdeel Oost, het Wijkopbouworgaan Watergraafsmeer, vier Marokkaanse en vier Turkse zelforganisaties. Doel van het project is het verkleinen van de digitale kloof door computers en internet beschikbaar te stellen aan zo veel mogelijk bewoners van Stadsdeel Amsterdam Oost / Watergraafsmeer. Het project richt zich daarbij in het bijzonder op groepen die door gebrek aan kennis en/of financiële middelen geen toegang hebben tot internet of computers, zoals migranten, werklozen, vrouwen en senioren.

Het project heeft een centrale locatie met zes computers in de Transvaalbuurt waar cursussen worden gegeven en tweemaal per week open inloop is. Tijdens de open inloop mogen buurtbewoners voor een gering bedrag gebruikmaken van de computers. Op bepaalde dagen is de open inloop voor een specifieke doelgroep. Zo is de vrijdagochtend voor vrouwen en de vrijdagmiddag voor meisjes tot 18 jaar. Daarnaast heeft het project satellietlocaties met computerfaciliteiten bij zes migrantenorganisaties en het wijkopbouworgaan. Op al deze locaties zijn computers aanwezig en worden cursussen gegeven. De cursussen op de satellietlocaties zijn voor de eigen achterban van de zelforganisatie. In de Turkse moskee wordt bijvoorbeeld een cursus gegeven voor Turkse vrouwen. De cursussen in de centrale locatie zijn algemeen toegankelijk voor houders van een stadspas. Het betrekken van oudere migranten bij het project is een belangrijke doelstelling van *Buurtonline*. Momenteel nemen enkele oudere migranten deel aan de cursussen, vooral aan de cursussen op locatie bij de zelforganisaties. Het aandeel van oudere migranten is nog altijd gering en daarom wordt overwogen een specifiek op hen gerichte cursus op te zetten. Cursisten worden geworven via de samenwerkende zelforganisaties, folders die huis aan huis worden verspreid,

advertenties in de lokale dagbladen en een informatiestand tijdens buurtfeesten. De faciliteiten van *Buurtonline* zijn geopend in het najaar van 2001. In de periode oktober 2001 tot juni 2002 hebben in totaal 300 personen een cursus gevolgd, waarvan 47% van allochtone afkomst, en neemt het aantal bezoekers aan de open inloop gestaag toe. *Buurtonline* is voor een groot deel aangewezen op vrijwilligers, die vooral helpen bij de open inloop door bezoekers te verwelkomen en te ondersteunen bij computer- of internetgebruik, maar ook met het verspreiden van folders of het geven van cursussen. De vrijwilligers kunnen, als ze daarin geïnteresseerd zijn, een cursus didactiek volgen. In totaal zijn ongeveer vijftien vrijwilligers werkzaam bij *Buurtonline*, onder wie meerdere allochtone vrijwilligers die voornamelijk bij de satellietlocaties van de zelforganisaties werken.

2 Ken de doelgroep

'We dachten dat de Turkse vrouwen alleen les zouden willen van een Turkse vrouw, maar dat het de mannen weinig zou uitmaken. Het blijkt dus andersom te zijn. De vrouwengroep maakt het weinig uit, maar de mannen willen per se een mannelijke docent. We hadden echter een vrouwelijke docent gezocht waardoor er nauwelijks mannen kwamen opdagen op de mannencursus.'

Kennis van de doelgroep is nodig om de cursus te laten aansluiten bij de behoeftes en wensen van de cursisten. Welk lesaanbod willen ze? Moet er onderscheid worden gemaakt tussen mannen en vrouwen? Op welke tijdstippen kunnen de cursussen het beste worden gegeven? Ook voor de werving is kennis van de doelgroep essentieel. Hoe groot is de doelgroep? Waar bevindt die zich? Hoe kan die het beste worden aangesproken? In dit hoofdstuk gaan we na welke informatie u nodig hebt en waar u die kunt vinden. Ook passeert enige algemene informatie over oudere migranten de revue.

Demografische gegevens

Demografische gegevens geven belangrijke informatie die van invloed kan zijn op de opzet en het verloop van een project. Zij kunnen bijvoorbeeld bepalen wie de centrale doelgroep is of waar een cursus wordt gegeven. Stel dat de demografische gegevens aantonen dat er nauwelijks allochtonen wonen in het oostelijke deel van de stad, dan weet u ook dat het weinig zin heeft om in dat deel van de stad een cursus te geven. Inzicht in de demografische opbouw van een gemeente of wijk vormt de basis van een succesvol project en helpt u om gericht te werken en te werven en om uw doelgroep af te bakenen. Als u bijvoorbeeld wilt beginnen met een cursus voor de grootste groep oudere migranten in uw buurt, moet u weten om welke groep het gaat. Dergelijke demografi-

sche informatie kan over het algemeen worden verkregen bij de gemeente, adviesraden of steunfuncties minderheden. In veel gemeenten is die informatie ook op internet beschikbaar.

De kenmerken van de doelgroep

Demografische gegevens kunnen u helpen de doelgroep af te bakenen en de cursus te lokaliseren, maar ze geven zelden de informatie die u nodig hebt om de werving en de cursus af te stemmen op de wensen en interesses van de doelgroep. U hebt ook inzicht in algemene kenmerken van de doelgroep nodig. Breng zowel de beperkingen als mogelijkheden van de doelgroep in kaart en denk daarbij aan vragen zoals:

- Welke interesses heeft de doelgroep? Winkeliers zijn bijvoorbeeld geïnteresseerd in informatie over ondernemerschap of reclame maken met behulp van een tekenprogramma, een groep Afghaanse vrouwen wil graag Nederlands leren of de oudere Portugese mannen genieten van oude Portugese liedjes die ook op internet te vinden zijn. Achterhaal de interesses van de doelgroep.
- Over welke kennis en vaardigheden beschikt de doelgroep? Weet men bijvoorbeeld waar een computer voor gebruikt kan worden en welke toepassingen mogelijk zijn? Hebben ze al eerder op een computer gewerkt? Kunnen ze typen of omgaan met een muis?
- Welke drempels weerhouden de doelgroep van computergebruik? Waarom maakt men geen gebruik van de computer of volgt men geen cursussen? Oudere migranten kunnen onzeker zijn over deelname aan een cursus omdat hun kennis van de Nederlandse taal beperkt is of omdat er nauwelijks migranten aanwezig zijn. Misschien zijn ze niet eens op de hoogte van cursusmogelijkheden of sluiten de cursussen niet aan bij hun behoeftes of interesses. Ook financiële drempels kunnen meespelen, bijvoorbeeld omdat ze de cursussen te duur vinden of zich geen computer kunnen veroorloven.
- Moet er onderscheid gemaakt worden tussen mannen en vrouwen? Wat zijn de gewoontes van de doelgroep? Zijn hun activiteiten doorgaans gescheiden of niet? Voelen vrouwen zich voldoende op hun gemak met mannen in de groep?

- Welke lestijden zijn geschikt? Zijn er bijvoorbeeld gebedsuren waarmee rekening moet worden gehouden? Gaat de doelgroep tijdens de zomer voor lange tijd op vakantie of is men juist aanwezig en heeft men weinig om handen in de zomerperiode?
- Waarom zou men mee willen doen? Welke belangen spelen bij de doelgroep: wil men bijvoorbeeld contact onderhouden met het land van herkomst, de kinderen of kleinkinderen ondersteunen bij hun schoolwerk, of meer kans maken op de arbeidsmarkt? In hoeverre is de doelgroep zelf al geïnteresseerd in het project en welk cursusaanbod wenst men? Wil men internetten, basisvaardigheden op de computer leren of een tekenprogramma leren gebruiken?
- Staat de doelgroep open voor groepen met meerdere nationaliteiten of is er voorkeur voor een cursus met alleen de eigen migrantengroep?
- Over welke netwerken beschikken de deelnemers? Op welke plaatsen komen ze en waar kunnen ze het beste worden bereikt?

De verzamelde informatie geeft u inzicht in de mogelijkheden en beperkingen van uw project. Zo kan bijvoorbeeld blijken dat de grootste en meest voor de hand liggende migrantengroep in eerste instantie geen tot weinig interesse heeft in ICT-bevordering, terwijl een andere, kleinere migrantengroep wel interesse toont. Begin dan met de kleine, enthousiaste groep. In de tussentijd kunt u werken aan het verkrijgen van draagvlak bij de andere doelgroep. De informatie kan u helpen om te bepalen in hoeverre uw benadering categoriaal moet zijn. Het is momenteel de trend om zo min mogelijk categoriaal te werken en zo veel mogelijk algemeen. Maar een gemengde benadering is niet altijd verstandig, bijvoorbeeld omdat er sprake is van specifieke problemen of achterstanden die maatwerk vereisen of omdat de groepen zich verzetten tegen samenzijn. Een categoriale benadering kan bovendien helpen om de doelgroep zodanig toe te rusten dat ze in de toekomst wel gebruik zullen en kunnen maken van algemene voorzieningen. Samengevat geldt het uitgangspunt: gemengd waar kan, gescheiden waar nodig.

Bovengenoemde gegevens, zoals de mate van werkeloosheid of het inkomensniveau, zijn gedeeltelijk te vinden in demografische gegevens. Voor andere informatie kunt u het beste contact opnemen met gespecialiseerde lokale instellingen of landelijke instituten, zoals Forum, Instituut voor Multiculturele Ontwikkeling. Praat ook met lokale sleutelfiguren, gemeentelijke beleidsmedewerkers, welzijnswerkers en andere professionals in de buurt.

Werken met een sociale kaart

De informatie die u verzamelt over de doelgroep brengt u samen in een sociale kaart, een overzicht van de sociale samenstelling en kenmerken van de doelgroep(en). De sociale kaart laat zien welke migrantensenioren in de wijk of gemeente wonen, hoe groot de groep is, wat hun achtergrond en algemene kenmerken zijn enzovoort. Probeer ook de voorzieningen waarvan ze gebruikmaken in kaart te brengen. Waar komt de doelgroep en hoe kan die het beste worden benaderd?

Ken de doelgroep: sociale kaart Breda

Een overzicht van de verdeling van migrantengroepen in uw stad of wijk kan helpen om te bepalen waar u het beste kunt werven of de cursus kunt situeren. Zo laat onderstaand overzicht van enkele buurten in Breda zien dat Marokkanen vooral in Heuvel wonen, terwijl de meeste Antillianen in Princenhage wonen. Ook andere gegevens over de migrantengroepen zijn in Breda verzameld.

populatie migranten	**Marokkanen**		**Turken**		**Antillianen**		**Surinamers**		**overige migranten**	
gebied	totaal	40+	totaal	40+	totaal	40+	totaal	40+	totaal	40+
Haagpoort	132	22	74	14	47	7	32	10	28	10
Heuvel	511	115	155	26	95	16	75	20	128	58
Tuinzigt	205	55	238	59	82	14	56	19	110	29
Princenhage	134	21	60	9	108	34	68	18	99	25

Verdeling migrantengroepen per wijk in Breda

- Het merendeel van de oudere migranten is niet- of laaggeschoold.
- Veel oudere migranten vallen onder de WAO of AOW.
- Vooral de Turkse en Marokkaanse ouderen houden zich afzijdig van de Nederlandse samenleving.
- Veel oudere migranten spreken weinig of gebrekkig Nederlands.
- Belangrijke ontmoetingsplaatsen voor Marokkanen en Turken zijn de moskee en de markt.
- Er is een Marokkaans vrouwencomité dat allerlei activiteiten organiseert zoals themabijeenkomsten en feesten.
- De oudere migranten bezoeken de lokale computerfaciliteiten niet, veel van hun kinderen komen echter wel. Vaak wordt dat bezoek door de ouders gestimuleerd. Inzicht in de reden waarom de ouders zelf niet komen, is er nog niet. Daarvoor is nader onderzoek nodig.

Demografische gegevens zijn geen wetmatigheden

Idealiter vormt de samenstelling van de doelgroep een afspiegeling van de demografische samenstelling van de buurt of wijk. In een buurt waarin 10% van de bewoners Moluks is en 60% Marokkaans zou de ideale verdeling van cursisten ook 10% Moluks en 60% Marokkaans zijn. Dit is echter niet altijd wenselijk of mogelijk. Er kunnen allerlei redenen zijn waarom niet voor een bepaalde groep wordt gekozen, bijvoorbeeld omdat die geen interesse toont, er weinig contacten met die doelgroep zijn, de zelforganisaties samenwerking afwijzen enzovoort. In dergelijke gevallen kan het project gericht zijn op de 10% Molukse bewoners, omdat die groep wel bereikbaar is. In de tussentijd kan worden gewerkt aan draagvlak of nieuwe ingangen bij de Marokkaanse groep. Het is belangrijk dat u zich niet vastbijt op uitsluitend demografische gegevens, maar ook rekening houdt met de haalbaarheid van doelstellingen en de mogelijkheden in uw specifieke situatie.



NIZW/NPI-cursus internet ten behoeve van allochtone ouderen, mei 2000, PABO Haarlem

Enkele algemene gegevens over oudere migranten

- De meeste allochtonen wonen in de grote steden. Waar 13% van de Nederlandse bevolking in de grote steden woont, is dat bij Surinamers 57%, bij Marokkanen 48%, bij Turken 37% en bij Antillianen 31%. Bepaalde migrantengroepen wonen zelfs grotendeels in één stad. Zo woont 80% van de Kaapverdianen in Rotterdam en woont 55% van de Ghanezen in Amsterdam.
- Oudere migranten hebben lage inkomens en zijn veelal afhankelijk van een uitkering. Van de autochtone huishoudens leeft 14% van een inkomen dat lager ligt dan de lage inkomensgrens, bij niet-westerse allochtonen is dat 40% en bij sommige groepen, zoals Marokkanen, is dat percentage zelfs hoger. 63% van de Turkse

mannen tussen de 40 en 64 jaar en 60% van de Marokkaanse mannen leeft van een uitkering, in vergelijking met 22% van de Nederlandse mannen van die leeftijd

- Oudere migranten zijn relatief jong en vormen maar een zeer klein deel van de migrantenbevolking. Driekwart van de oudere migranten is jonger dan 65 jaar. Wel is de groei van het aantal ouderen onder allochtonen fors hoger dan bij autochtonen, vooral bij Turken en Marokkanen. In 1990 telde Nederland 6100 Turkse en 5000 Marokkaanse 55-plussers. In 2000 was dat aantal respectievelijk 21.000 en 19.000. De verwachting is dat het aantal allochtone ouderen de komende jaren sterk zal stijgen.
- Vrouwen hebben een hogere levensverwachting dan mannen. Over het algemeen is de groep oudere vrouwen dan ook groter dan de groep oudere mannen. Bij bepaalde migrantengroepen, vooral Turken, Marokkanen en Italianen, is dat echter niet het geval. De ouderen uit deze groepen zijn vooral mannen. Dit komt doordat de meeste Italiaanse migranten met een Nederlandse vrouw zijn getrouwd en doordat veel Marokkaanse en Turkse mannen trouwen met een veel jongere vrouw. De verwachting is dat veel van deze vrouwen op betrekkelijk jonge leeftijd weduwe zullen worden en als alleenstaande de laatste levensfase ingaan.
- Doordat Marokkaanse en Turkse vaders vaak ouder zijn dan hun vrouw, hebben ze vaak op oudere leeftijd kinderen op de basisschool. Bijna gepensioneerde vaders hebben in sommige gevallen zeer jonge kinderen. Dit is van invloed op de wijze waarop ze in de samenleving staan en op hun interesses en belangen.
- De meeste oudere migranten willen in Nederland blijven, ondanks sterke twijfels. Remigratie heeft voor hen vaak nadelige consequenties en velen willen in de buurt van hun kinderen blijven.
- Turkse en Marokkaanse ouderen zijn vooral gericht op de eigen kring. Er is nauwelijks contact met de Nederlandse samenleving en sommige ouderen vinden dergelijke contacten minder wenselijk. De meeste migrantenouderen bezoeken zelden tot nooit een vereniging of club. Gezins- en familiebanden spelen een centrale rol in hun leven. Oudere migranten van Surinaamse en Antilliaanse herkomst zijn

sociaal meer geïntegreerd. Hun kennissenkring is etnisch meer gemêleerd en vooral oudere Antillianen hebben goed contact met de Nederlandse samenleving.

Bron: CBS 2001

Inzichten van anderen

Diverse ervaringen met computercursussen en een open inloop voor oudere migranten hebben geleid tot interessante inzichten in de verschillende doelgroepen.

- Oudere migranten maken weinig gebruik van voorzieningen voor computergebruik (zoals digitale trapveldjes) en nemen nauwelijks deel aan lokale activiteiten voor ouderen.
- De meeste migrantenouderen zijn 'informatie-ongeletterd', dat wil zeggen ze kunnen niet lezen, typen of met een computermuis omgaan en ze weten niet hoe ze met informatie moeten omgaan.
- De behoefte aan scheiding van de seksen verschilt sterk per cultuur. Veel Turkse mannen willen bijvoorbeeld alleen een mannelijke docent.
- Door de lage inkomens van oudere migranten zijn eventuele kosten al snel een (te) hoge drempel voor deelname.
- Veel migranten hechten weinig belang aan leeftijd en hebben moeite met de Nederlandse neiging tot leeftijdsaanduiding en afbakening.
- Bij veel oudere migranten speelt de familieband een zeer belangrijke rol. Hierdoor zijn ze minder individualistisch dan de meeste Nederlanders.

Analfabetisme

Analfabetisme komt bij bepaalde migrantengroepen, vooral vrouwen, relatief vaak voor. In sommige gevallen kunnen ze geen Nederlands lezen of schrijven, maar velen kunnen ook niet lezen of schrijven in hun moedertaal. Vaak wordt gedacht dat de computer niet geschikt is voor deze groepen. Dit is echter niet het geval. Analfabeten zijn vaak zeer visueel ingesteld en kunnen daardoor wel gebruikmaken van de computer, zoals kleine kinderen die nog niet kunnen lezen of schrijven ook veel op de computer kunnen doen.

Daarnaast bestaan er computerprogramma's voor analfabete volwassenen, zoals programma's met pictogrammen of programma's gebaseerd op de zogenoemde *total physical response* (TPR)-methode. TPR is gebaseerd op de wijze waarop kinderen hun moedertaal leren, namelijk taal verbinden met handelen. De lijfelijke ervaring staat centraal. TPR wordt in verschillende programma's en door verschillende organisaties toegepast. Regionale opleidingscentra gebruiken de methode bijvoorbeeld bij scholingen voor vluchtelingenwerk. De stichting Pyloon (Internet Expertise Centrum Zaandam) heeft met TPR een pc-basiscursus op cd-rom ontwikkeld onder de naam *Dubbelklik* waarmee oudere migranten begrippen uit het computerjargon kunnen leren en zich de vaardigheden eigen kunnen maken om zelfstandig aan de computer te werken.

Vergeet de verschillen niet

Wie met demografische gegevens en algemene kenmerken werkt, loopt het gevaar alle oudere migranten over een kam te scheren. Vergeet niet dat de verschillen tussen migrantengroepen groot kunnen zijn. Zo zijn Turken en Marokkanen vaker langdurig werkeloos en werken ze over het algemeen in lagere functies dan Surinamers en Antillianen. Houd rekening met deze verschillen bij het opzetten en uitwerken van de werving en de cursus.

Vergeet de capaciteiten niet

Mensen die projecten opzetten voor oudere migranten hebben vaak de neiging de doelgroep vooral te zien als een probleem-, achterstands- of slachtoffergroep. Ze beschouwen het leven van oudere migranten als moeizaam en triest. In hun ogen gaat het om een groep mensen met een laag inkomen, een laag opleidingsniveau, vaak een slechte gezondheid, beperkte kennis van de Nederlandse taal enzovoort. Dit heeft weer invloed op de manier waarop ze vervolgens met oudere migranten omgaan. Ze behandelen hen alsof ze weinig zelfredzaam zijn en geholpen moeten worden.
De meeste oudere migranten zullen zich echter niet herkennen in dit beeld. Ze zien

zichzelf juist als daadkrachtige mensen, pioniers die zich hebben weten te handhaven. Een pionier die zich misschien wel in een sociaal-economisch zwakke positie bevindt, maar die ook of juist over capaciteiten en kwaliteiten beschikt. Het gaat immers om mensen die een leven hebben opgebouwd in een nieuw en onbekend land en die voortdurend naar een evenwicht zoeken tussen twee culturen. Wees dan ook op uw hoede voor het ‘slachtofferdenken’ en besef dat u uw aanbod niet alleen *voor* oudere migranten opzet, maar ook en vooral *met* hen. Wie efficiënt en effectief wil werken, maakt immers gebruik van alle beschikbare kennis en vaardigheden, dus ook van die van de doelgroep zelf (Nelissen 1997, 2000).

3 Werk samen met andere organisaties

'Alleen zouden we het zoveel moeilijker hebben gehad. We wisten wel veel over computers en trainingen, maar hadden helemaal geen ervaring met allochtone ouderen. De moskeevereniging en de Marokkaanse vrouwenvereniging hebben ons geweldig geholpen, niet alleen bij de werving, maar ook bij de ontwikkeling van de cursus. Ze konden ons veel vertellen over hoe de doelgroep denkt en werkt. Daaraan hebben we onze cursus aangepast.'

Samenwerking is, als het goed is, een win-winsituatie waarin alle partijen profiteren van de samenwerking. Veelal kunt u meer bereiken door met anderen samen te werken. Anderen beschikken immers over expertise, netwerken of faciliteiten die u nodig hebt. Samenwerking kan u veel opleveren, maar u moet uw samenwerkingspartners niet alleen weten te vinden, maar ook weten te overtuigen tot samenwerking. Waarom zouden ze met u meewerken? Werken met vrijwilligers is een bijzondere vorm van samenwerking en komt daarom apart aan bod aan het einde van dit hoofdstuk. Samenwerking is vaak een sluitpost, de laatste stap bij projectontwikkeling. Pas aan het einde, als alle andere stappen zijn doorlopen, wordt nog even gezocht naar anderen die kunnen helpen, bijvoorbeeld zelforganisaties die de doelgroep voor u kunnen benaderen. In zulke gevallen is echter geen sprake van echte samenwerking; het project is niet gezamenlijk opgezet, er is niet bij voorbaat rekening gehouden met de belangen van alle partners of gebruikgemaakt van hun expertise. Dit kan van invloed zijn op de kwaliteit van uw project omdat u tijdens de projectontwikkeling belangrijke inzichten of kennis mist. Bovendien loopt u het risico dat anderen zich weinig betrokken voelen bij het project en daardoor later minder geneigd zijn tot samenwerking. Door in een vroeg stadium aansluiting te zoeken bij anderen en het project daadwerkelijk gezamenlijk te

ontwikkelen, wordt het project door meerderen gedragen en sterker verankerd in de buurt.

Het belang van samenwerking

Diverse organisaties beschikken over kennis, ervaringen, faciliteiten of netwerken die niet in uw eigen organisatie aanwezig zijn. Samenwerking met deze organisaties vergroot dan ook de kennis, faciliteiten en netwerken die nodig zijn voor uw project. Misschien heeft uw organisatie weinig ervaring met het migrantenvriendelijk maken van voorzieningen. De lokale basisschool heeft daarin veel ervaring en kan u belangrijke tips geven. Migrantenzelforganisaties kunnen u helpen om de cursus af te stemmen op de doelgroep of kunnen u helpen bij de werving van vrijwilligers of het in contact komen met hun achterban. Misschien wil de basisschool computerlokalen beschikbaar stellen op woensdagmiddag of kunt u voor uw cursisten kortingen bedingen bij het internetcafé, de bibliotheek, of het senioreninternetcafé in het verzorgingshuis zodat ze ook buiten de lessen kunnen oefenen op de computer. Om uw computerlokaal te kunnen onderhouden en de cursusprijzen laag te houden, kunt u uw ruimte verhuren aan andere organisaties in de buurt. De school wil bijvoorbeeld twee ochtenden in de week een computertraining geven aan de ouders van de leerlingen, zodat ze hun kinderen kunnen helpen met hun huiswerk, en huurt daarvoor uw computerruimte. Door samen te werken met anderen en gebruik te maken van hun expertise, faciliteiten en netwerken, kunt u de kwaliteit en de mogelijkheden van uw project vergroten.

Samenwerkingspartners kiezen

Om inzicht te krijgen in de mogelijke samenwerkingspartners in uw omgeving, kunt u het beste een sociale kaart maken ofwel een overzicht van de organisaties en sleutelpersonen in uw buurt. Wees daarbij zo compleet mogelijk en denk, naast de gangbare samenwerkingspartners zoals migrantenzelforganisaties, welzijnswerk, bibliotheek, digitaal trapveld of internetcafé, ook aan minder voor de hand liggende mogelijkheden zoals het bedrijfsleven, lokale winkeliers, de woningbouwcorporatie, scholen, het verzor-

gingshuis of een computerwinkel in de buurt. Misschien willen bedrijven hun afgeschreven computers schenken. Steeds meer verzorgingshuizen beschikken over een eigen internetcafé dat 's avonds niet wordt gebruikt. Surinaamse of Ghaneze winkeliers willen misschien helpen met bekendheid geven aan het project en deelnemers werven. Vergeet daarbij niet gebruik te maken van de sociale kaart van de doelgroep, daarop staan de voorzieningen waar de doelgroep veel gebruik van maakt al vermeld. Naast de namen van organisaties en contactpersonen bevat de sociale kaart ook een overzicht van hun doelstellingen, activiteiten, expertise en netwerken. Alleen met die informatie kunt u immers bepalen of een organisatie een potentiële samenwerkingspartner is.
Wanneer uw sociale kaart compleet is, is het tijd om na te gaan welke organisaties u kunnen helpen. Om dat goed te kunnen doen, kunt u het beste uw wensen en behoeftes op een rij zetten. Wat hebt u nodig? Aan de hand daarvan kunt u de organisaties op uw lijst doorlopen. U heeft bijvoorbeeld een tolk nodig die computertermen kan vertalen in het Chinees en een computerlokaal, en u wilt meer weten over de Chinese cultuur. Interessante organisaties in de buurt zijn dan bijvoorbeeld: de twee buurtcentra, het wijkcentrum, de drie basisscholen, de moskee, de digitale trapvelden, het centrum voor Chinese ouderen en het multifunctioneel jongerencentrum.

Mogelijke samenwerkingspartners

- buurthuizen
- stichting Welzijn (ouderen)
- steunfuncties minderheden
- migrantenadviesraden
- moskee / kerk / tempel / synagoge
- lokale migrantenwinkeliers
- bedrijfsleven
- computerwinkels
- bibliotheken
- migrantenzelforganisaties
- internetcafés
- digitale trapveldjes
- scholen
- regionale opleidingscentra (ROC's)
- Gilde (oudere vrijwilligers)
- Seniorweb
- organisatieteams van jonge allochtone professionals en/of studenten
- verzorgingshuizen
- woningbouwcorporaties

De ander interesseren

U weet nu met welke organisaties u wilt samenwerken en wat die samenwerking u kan opleveren, maar waarom zouden deze organisaties met u samenwerken? Wat hebben ze aan samenwerking? Ga na wat u kunt bieden en zoek aansluiting bij de doelstellingen van de ander. Het verzorgingshuis wil bijvoorbeeld meer bekendheid onder oudere migranten en kan extra geld gebruiken omdat het de exploitatie van het seniореninternetcafé niet rond krijgt. U zoekt daarentegen een ruimte voor computercursussen voor oudere migranten in de avond en beschikt over een budget voor huur van een ruimte. Beide partijen profiteren in dit geval van samenwerking. Er is sprake van een win-win-situatie.



Netwerkbijeenkomst FORUM/NIZW 'Allochtone ouderen en internet', 8 februari 2001, Utrecht

Wees bij het benaderen van een mogelijke samenwerkingspartner duidelijk over uw vraag en aanbod. Maar wees ook open en flexibel. Misschien kan de ander u op een andere manier helpen dan u zelf had bedacht. Ook is het mogelijk dat de ander wensen heeft die u niet verwacht. De Marokkaanse zelforganisatie wil bijvoorbeeld graag helpen met de werving van cursisten, maar wil zelf over enkele computers beschikken, terwijl u van plan was gebruik te maken van een ruimte in het buurtcentrum. In veel gevallen zullen mogelijke samenwerkingspartners verwachten dat u ook tegemoetkomt aan hun wensen. Sluit dat niet bij voorbaat uit, maar maak een weloverwogen afweging van de voor- en nadelen. In het geval van bovengenoemde Marokkaanse zelforganisatie weet u bijvoorbeeld dat deze organisatie veel meer Marokkaanse ouderen kan bereiken dan u ooit zou kunnen. U kunt in zo'n geval besluiten om minder pc's in het buurtcentrum te plaatsen en ook een computerruimte bij de zelforganisatie te openen.

Samenwerking als win-winsituatie

Het project *Digitale trapvelden Helmond* (www.digimond.nl) is een samenwerking tussen vier organisaties. In elk van deze organisaties is een digitaal trapveldje gevestigd en elke organisatie richt zich op een andere doelgroep. Het trapveldje in de basisschool is gericht op kinderen en hun ouders, vooral de (allochtone) moeders. De Stichting Welzijn Ouderen is daarentegen gericht op senioren, het jongerencentrum op jongeren van 12 tot 24 jaar en de bibliotheek op 25- tot 55-jarigen. Centrale doel van dit samenwerkingsverband is: door middel van computercursussen een bijdrage leveren aan de zelfredzaamheid en emancipatie van buurtbewoners. Het project sluit naadloos aan bij de doelstellingen van elke organisatie, waardoor ze ook bereid zijn tot samenwerking. De doelstellingen zijn:

- basisschool: leerlingen computervaardigheden leren en ze een voorsprong geven;
- jongerencentrum: recreatieve en educatieve voorzieningen aan jongeren aanbieden;
- openbare bibliotheek: zorgen dat alle burgers toegang tot informatie hebben, dus ook tot digitale informatie;

- Stichting Welzijn Ouderen: de zelfredzaamheid en participatie van (allochtone) senioren in de samenleving bevorderen.

Werken met vrijwilligers en intermediairs

Veel lokale computerprojecten zijn afhankelijk van vrijwilligers. Sommigen gebruiken vrijwillige docenten of tolken, andere gebruiken vrijwilligers vooral bij de open inloop om mensen te verwelkomen, koffie en thee te zetten en bezoekers die 'vast komen te zitten' even verder te helpen. Vrijwilligers kunnen via organisaties worden gevonden, zoals een vrijwilligerscentrale, migrantenzelforganisatie of Gilde. Ook advertenties in lokale dagbladen, briefjes in supermarkten en een oproep op het raam van de computer-inloop kunnen vrijwilligers opleveren.

Voor werken met vrijwilligers geldt in principe hetzelfde als voor samenwerking met andere organisaties: beide partijen moeten profiteren van de situatie. De motieven van vrijwilligers zijn zeer uiteenlopend: ze willen plezier beleven aan het vrijwilligerswerk, meer sociale contacten opdoen, iets nuttigs doen, iets betekenen voor anderen, hun talenten en mogelijkheden beter benutten, nieuwe vaardigheden ontwikkelen, of werkervaring opdoen zodat ze meer kans maken op een baan.

Zelfontplooiing en persoonlijke interesses zijn de belangrijkste motieven van vrijwilligers. Ze willen iets uit hun werk halen en zien het meer als een vorm van vrijetijdsbesteding dan als een uiting van naastenliefde. Vrijwilligerswerk is een van de vele activiteiten die ze in hun vrije tijd ondernemen en ze willen ook tijd overhouden voor die andere activiteiten. Ze hebben daardoor niet alleen hoge verwachtingen van het vrijwilligerswerk, maar willen vaak zelf bepalen welke werkzaamheden ze verrichten, op welke tijdstippen ze werken en hoeveel tijd ze aan het vrijwilligerswerk besteden. Wie vrijwilligers wil werven, moet daar rekening mee houden en zo flexibel mogelijk zijn. Wie vraagt om vrijwilligers voor 20 uur in de week heeft weinig kans op succes, terwijl een algemene oproep zonder minimale tijdsbesteding misschien vijf vrijwilligers oplevert die

samen die 20 uur kunnen invullen. En wie vrijwilligers wil behouden, beseft dat ze geen werknemers zijn. Ze zijn minder gericht op de uitvoering van taken en meer op de manier waarop ze het werk ervaren. Dit betekent dat het werk voor hen aantrekkelijk en motiverend moet zijn en dat de vrijwilligers zich gewaardeerd voelen.
Houd rekening met het feit dat vrijwilligerswerk bij veel allochtone groepen nog niet is ingeburgerd. Migranten verkeren in een andere maatschappelijke en etnisch-culturele positie dan de modale Nederlander, terwijl het vrijwilligerswerk in Nederland is opgebouwd door en voor de modale Nederlander. Het vinden van allochtone vrijwilligers kan daardoor soms zeer moeilijk zijn. Wie allochtone vrijwilligers wil aantrekken, moet dat bewust doen. Waarom wilt u werken met allochtone vrijwilligers? Misschien wilt u daarmee nieuwe (migranten)doelgroepen beter bedienen of hoopt u daarmee over een nieuw bestand aan vrijwilligers te beschikken. Ken daarnaast ook de motieven van de potentiële vrijwilligers. Waarom zouden ze vrijwilligerswerk willen doen? Maak daarbij zo veel mogelijk gebruik van de inzichten en kennis van zelforganisaties. Allochtone vrijwilligers werken voornamelijk bij hun zelforganisaties en fungeren vaak als sleutelfiguren die zich voor hun eigen gemeenschap inzetten. Dergelijke sleutelfiguren kunnen een belangrijke rol spelen als intermediair tussen uw instelling en migrantengroepen. Ze kunnen hun kennis over de eigen groep inzetten en contacten tot stand brengen. Dat wil echter niet zeggen dat allochtone vrijwilligers alleen met hun eigen groep willen werken. Voor sommigen is vrijwilligerswerk bijvoorbeeld een manier om beter Nederlands te leren spreken. Ze geven dan de voorkeur aan vrijwilligerswerk met Nederlanders of bij een gemengde groep.

Projectprofiel: ComputerKlasClub Nijmegen

WWW.COMPUTERKLASCLUB.NL

De *ComputerKlasClub* in Nijmegen is een initiatief van de wijk Waterkwartier. Vanuit de wijk werd een initiatiefgroep gevormd met een aantal vrijwilligers, de basisschool de Aquamarijn, welzijnsorganisatie Tandem, Stichting Toekomst Oud-West (STOUW) en de stadsdeelmanager van de Directie Wijkaanpak en Leefbaarheid. Doel van de *ComputerKlasClub* is 'alle wijkbewoners kennis laten maken met de computer en al zijn toepassingsmogelijkheden'. Men richt zich daarbij niet alleen op het leren omgaan met de computer (de klas), maar ook op het plezier dat mensen kunnen en mogen beleven (de club). Om te zorgen dat iedereen toegang heeft tot een computer is het *Digitaal trapveld Waterkwartier* opgezet waar mensen onder begeleiding kunnen oefenen op de aanwezige computers. Daarnaast functioneert het Trapveld als ontmoetingsruimte en heeft het ook een gezelligheidsfunctie.

De *ComputerKlasClub* werkt met betaalde leerkrachten en vrijwilligers die assisteren. Het personeel bestaat grotendeels uit mensen die in dienst zijn van *Wijkwerk*, werkgever en begeleider van mensen in de I/D-regeling. Er worden diverse cursussen aangeboden voor kinderen en volwassenen. De kindercursussen zijn voor de groepen 7 en 8 van de basisschool en worden door hun eigen docent gegeven. Volwassenen kunnen kiezen uit een breed aanbod van cursussen: van 'toetsenbordvaardigheid' of 'kennismaken met de computer' tot 'internet en e-mailen', 'maak je eigen homepage' en 'tekenen met CoralDraw'. Voor deelname aan de cursussen van de *ComputerKlasClub* is bekendheid met de Nederlandse taal vereist.

Naast de standaardcursussen geeft de *ComputerKlasClub* op verzoek ook cursussen op maat voor specifieke groepen, zoals een reeks cursussen voor Turkse senioren. De vraag voor de cursus kwam vanuit de doelgroep zelf, via een stichting Turkse Ouderen. De stichting zorgde voor de werving van de deelnemers: van de 400 aangeschreven

senioren, meldden zich ruim 20 voor de cursus. De lessen werden door een Nederlandse docent in het Nederlands gegeven, met begeleiding van een Turkse vrijwilliger die geen verstand had van computers, maar als tolk optrad. Alhoewel de *ComputerKlasClub* graag een Turkse docent in dienst zou willen nemen, is het nog niet gelukt iemand te vinden die zowel Turks spreekt als voldoende verstand van computers en didactiek heeft.

4 Maak een wervingsplan

'Je kunt mensen niets opleggen. Als ze niets met de computer willen, dan kun je ze niet met geweld naar de cursus slepen. Maar je kunt ze wel verleiden met voorbeelden die laten zien dat internet ook iets voor hen is. Je moet iets vinden dat ze echt leuk of handig vinden. Als je aansluit bij wat ze belangrijk vinden, dan komen ze wel.'

U weet wie u wilt werven en wie u kan helpen met de werving, nu is het tijd om vast te stellen *hoe* u gaat werven. Een degelijk en realistisch wervingsplan kan u daarbij helpen. In dit hoofdstuk vindt u praktische tips voor de samenstelling van een wervingsplan.

In een wervingsplan stelt u vast:
1. wie u wilt werven (uw doelgroep);
2. wat u de doelgroep wilt vertellen (uw boodschap);
3. hoe u de doelgroep gaat benaderen (de kanalen);
4. wie u daarbij kunnen helpen (samenwerkingspartners, intermediairs);
5. een tijdsplanning.

Mensen werven is niet alleen een kwestie van overtuigen, maar ook van uitnodigend zijn. Mensen moeten zich welkom voelen. Een migrantenvriendelijke organisatie waar verschillende groepen zich thuisvoelen is essentieel. Een Kaapverdiaanse oudere zal namelijk niet snel een ruimte binnengaan met alleen autochtone bezoekers en personeel.

De doelgroep

Als uw doelgroep niet duidelijk is, zullen uw wervingsacties waarschijnlijk weinig succesvol zijn. De juiste mensen moeten zich immers aangesproken voelen. Wees daarom duidelijk over wie u wilt bereiken en houd rekening met de kenmerken van de doelgroep; waar wonen de mensen uit uw doelgroep, welke organisaties bezoeken ze enzovoort (zie verder hoofdstuk 2). Deze kennis hebt u nodig om uw boodschap te formuleren en uw middelen en samenwerkingpartners te kiezen.

De boodschap

Wat wilt u overbrengen? Welke informatie is voor uw doelgroep het meest relevant en zal mensen het snelste over de streep trekken? Als u bijvoorbeeld een groep wilt benaderen die veel interesse heeft in internet, maar niet over de financiële mogelijkheden beschikt voor deelname aan cursussen of gebruik van bestaande faciliteiten, dan is uw centrale boodschap: goedkope internetmogelijkheden. Als de groep die u wilt bereiken daarentegen nog geen beeld heeft van de mogelijkheden van internet, dan bestaat uw centrale boodschap uit de voordelen die internet voor hen heeft en laat u zien waarvoor ze een pc allemaal kunnen gebruiken. Vaak zal dit laatste het geval zijn en moeten potentiële deelnemers eerst geïnformeerd worden over de mogelijkheden van computergebruik. Laat zien dat de computer een goed middel is om andere doelen te bereiken die ze belangrijk vinden, zoals informatie vinden, een baan zoeken, een taalles volgen enzovoort. Maak ook duidelijk dat de cursus specifiek voor deze doelgroep is bestemd en aan hen wordt aangepast.

De kanalen

Geef in uw wervingsplan aan hoe u de doelgroep gaat benaderen. Van welke kanalen gaat u gebruikmaken? Zoek kanalen die aansluiten bij uw doelgroep. Plaats, als u Chinese ouderen wilt bereiken, bijvoorbeeld een advertentie in Chinese media: radio, tv, krant. Beperkt u zich niet tot één wervingsmethode, zoals advertenties in lokale kranten of posters. Zorg dat uw boodschap uw doelgroep op meerdere manieren kan bereiken.

Zo hebt u de grootste kans dat uw boodschap daadwerkelijk wordt gehoord. Over het algemeen geldt dat algemene wervingsmethodes, zoals advertenties in lokale kranten en flyers, weinig effect hebben. Ze worden vaak niet gelezen door degene die u wilt bereiken. Iemand die niets met internet te maken heeft, zal immers niet snel een advertentie over internet lezen. Een persoonlijke en directe benadering is arbeidsintensief, maar over het algemeen het meest succesvol. Werf uw potentiële deelnemers op de plekken waar ze zelf komen, zoals tijdens de koffieochtend in het buurthuis of in de moskee, en spreek mensen persoonlijk aan. Zoek aansluiting bij andere activiteiten voor oudere migranten of buurtbewoners of organiseer zelf aansprekende artikelen. Organiseer bijvoorbeeld een open dag tijdens een wijkfeest, een koffieochtend of een fietsles. Zorg ook dat uw wervingsactiviteiten laagdrempelig zijn en plaatsvinden in een ruimte waar de doelgroep vaak komt en mensen zich op hun gemak voelen. Wees niet bang voor een kleinschalig begin. Een kleine groep enthousiastelingen kan via mond-tot-mondreclame soms een verbazingwekkend grote groep bereiken.

Samenwerkingspartners en intermediairs

Een directe benadering werkt het beste als mensen worden benaderd door een persoon of organisatie die ze al kennen en vertrouwen. Zoek daarom naar zelforganisaties, intermediairs en anderen met goede contacten met de doelgroep die u kunnen helpen bij de werving of bij het in contact komen met uw doelgroep. Stel daarbij niet alleen vast wie u kan helpen, maar ook op welke manier en waarom. Om anderen tot samenwerking te bewegen, moet u immers aantonen dat samenwerking ook in hun belang is. Ga daarbij niet alleen uit van de gangbare samenwerkingspartners, zoals zelforganisaties, het ouderenwerk of het welzijnswerk, maar ook van minder vanzelfsprekende organisaties of personen uit de omgeving van uw doelgroep zoals de bewonerscommissie, de Marokkaanse buurtvaders, het moedercentrum of enthousiaste cursisten. De Turkse supermarkt, Marokkaanse bakker of het Surinaamse eethuisje kunnen u ook helpen bij de werving.



Netwerkbijeenkomst FORUM/NIZW 'Allochtone ouderen en internet', 8 februari 2001, Utrecht

Verder kan een basisschool een voor de hand liggende samenwerkingspartner zijn, bijvoorbeeld wanneer u oudere Turkse of Marokkaanse mannen wilt bereiken. Ze zijn immers vaak pas op latere leeftijd vader geworden en hebben nog kinderen op de basisschool. Maak gebruik van zo veel mogelijk ingangen. Niet iedere organisatie bereikt immers de gehele groep. Niet alle Portugezen bezoeken de Portugese vereniging of de kerk, niet alle Marokkanen bezoeken de moskee. De meest succesvolle samenwerkingspartners zijn vaak 'de bekeerden'; sceptische of wantrouwende sleutelfiguren die zelf overtuigd zijn geraakt van de voordelen van internet.

Tijdsplanning

Maak een realistische tijdsplanning. Goede werving kost immers tijd en inzet. Zorg ook voor continuïteit. Herhaling is een van de sterkste wervingsmethodes. Hoe vaker uw boodschap wordt gezien en gehoord, hoe groter de kans dat deze daadwerkelijk wordt begrepen. Plan daarom al bij aanvang herhalingsacties in. En zorg dat uw aanbod klaar is. Begin niet met werven als de betreffende cursus pas over drie of vier maanden begint. De kans is dan groot dat mensen in de tussentijd hun interesse of vertrouwen in uw organisatie verliezen en afhaken.

5 Zoek docenten en lesmaterialen

'De cursisten zijn vaak heel afwachtend. Die afhankelijkheid probeer ik te doorbreken. Dan ga ik achter een cursist staan en wacht ik, soms wel vijf minuten lang als het moet. De cursist voelt zich dan opgelaten, maar gaat daardoor wel zelf aan de slag of geeft aan dat hij of zij iets niet begrijpt.'

De lesmaterialen die u gebruikt tijdens de cursussen kunnen cursisten stimuleren, maar ook demotiveren, bijvoorbeeld omdat de lesboeken te uitgebreid zijn of te moeilijk zijn geschreven. Toch staat of valt een cursus vooral met de kwaliteit van de docent. Over welke vaardigheden moet een docent beschikken? En voldoen de bestaande lesmaterialen of zijn specifiek op de doelgroep gerichte materialen nodig?

Een intercultureel betrokken docent

Een docent hoeft niet per se dezelfde culturele achtergrond te hebben als de cursisten. Wat vooral belangrijk is, is dat de docent in staat is om te werken in verschillende culturele én interculturele settings. Een goede docent verdiept zich in de groep die hij of zij voor zich heeft, maakt een analyse van hun cultuur en belevingswereld en past de lesstof en het tempo aan hen aan. Hij of zij ontkent culturele verschillen niet, is zich bewust van de eigen culturele achtergrond en kan interactie tussen mensen uit verschillende culturen stimuleren.

Een goede docent:

- heeft ervaring met lesgeven, bij voorkeur aan senioren en/of migranten;
- is in staat om rekening te houden met taalachterstand, spreekt duidelijk en eenvoudig Nederlands en spoort cursisten aan elkaar te helpen en voor elkaar te vertalen;

- ziet niet alleen de beperkingen van cursisten (zoals een taalachterstand), maar ook hun mogelijkheden en capaciteiten;
- beseft dat de oudere migrant deskundig is ten aanzien van zijn eigen leefwereld en cultuur;
- gaat open en interactief om met de cursisten en streeft naar een relatie die wordt gekenmerkt door gelijkwaardigheid en uitwisseling;
- heeft begrip voor en kennis van andere culturen;
- is geduldig, ontspannen en frustratiebestendig;
- heeft kennis van computers en internet;
- is in staat om zowel groepsgericht als individueel te werken.

Het lesmateriaal

Er bestaat al veel lesmateriaal voor pc- en internetcursussen, van kleine boekjes gericht op specifieke toepassingen (zoals tabellen maken in Word) tot uitgebreide cursusboeken, trainingsprogramma's en cd-rom's. Er zijn ook diverse boeken en trainingsmaterialen die specifiek gericht zijn op senioren. Specifieke materialen voor oudere migranten zijn er echter niet of nauwelijks en zeker niet voor specifieke migrantengroepen zoals Polen of Somaliërs. De meeste docenten gebruiken daarom bestaand materiaal en passen vooral hun lessen aan de doelgroep aan. Andere projecten kiezen ervoor zelf materiaal te ontwikkelen, bijvoorbeeld door bestaand materiaal te vertalen, voorbeelden op te nemen die aansluiten bij de eigen lokale situatie (zoals buurtwebsites) of de doelgroep (zoals Spaanse websites) of zelf een lesprogramma te ontwikkelen en bijbehorend boek te schrijven. Beide mogelijkheden hebben voor- en nadelen. Samengevat komt het erop neer dat aangepast materiaal veel tijd en expertise kost, regelmatig bijgewerkt moet worden omdat programma's en software vaak veranderen en daardoor zeer kostbaar is. Het grootste voordeel van nieuwe materialen is dat ze zijn aangepast en aansluiten bij de doelgroep en de lokale situatie. Op pagina 52 wordt een overzicht gegeven van de belangrijkste voor- en nadelen van bestaande, reeds ontwikkelde lesprogramma's, cursusboeken enzovoort en van nieuwe, door projecten zelf ontwikkelde materialen.



NIZW/NPI-cursus internet ten behoeve van allochtone ouderen, mei 2000, PABO Haarlem

Let er bij het kiezen van materialen op dat het lesmateriaal goed leesbaar is (niet te kleine letters), dat er niet te veel tekst op een pagina staat (dat schrikt af), dat de tekst en uitleg eenvoudig zijn en dat de handelingen ook via illustraties worden uitgelegd (veel plaatjes).

Voor- en nadelen van bestaand en nieuw lesmateriaal

bestaand materiaal		nieuw materiaal	
voordelen	*nadelen*	*voordelen*	*nadelen*
is goedkoop	is niet specifiek voor migranten en soms 'te Nederlands'	is afgestemd op de lokale situatie	materiaalontwikkeling kost veel tijd, geld en expertise
vraagt minder tijdsinvestering	is soms zeer eenvoudig en niet voor iedereen prikkelend	is aangepast aan de doelgroep en gebaseerd op ervaringen met de doelgroep	men moet het wiel opnieuw uitvinden
is meestal goed geschreven, bevat compacte informatie en gebruikt eenvoudige taal	is niet meertalig en alleen in het Nederlands beschikbaar	is aangepast aan de cursusduur	is zelden toegankelijk geschreven, toegankelijk schrijven is immers een vak apart
wordt vaak samen met een docentenhandleiding geleverd	is snel verouderd	materiaalontwikkeling bevordert creativiteit	men moet zelf de inhoud up-to-date houden

Projectprofiel: Senioren Computer Club Amsterdam

WWW.COMPUTERCLUBZUIDOOST.NL

In 1999 ontstond bij de *Ouderen Adviesraad Zuidoost* (OAR) het idee voor een computerclub voor senioren in het Amsterdamse stadsdeel Zuidoost. Tien ouderen gaven onmiddellijk aan lid te willen worden van zo'n club en dus werd er vanuit de OAR een voorlopig bestuur ingesteld en een subsidie aangevraagd. Het resultaat is een computerlokaal / internetcafé voor (allochtone) ouderen in woon-zorgcentrum *de Venser* dat in juli 2000 werd geopend en een eigen website. De website verwijst naar interessante sites voor ouderen, zoals ouderenbonden, naar overheidssites en naar migrantenorganisaties.
Het project is gericht op ouderen vanaf 55 jaar. Doel van de *Senioren Computer Club* is ouderen door middel van laagdrempelige voorzieningen de kans geven kennis te maken met de mogelijkheden van computers, internet en e-mail. Bijzondere aandacht gaat daarbij uit naar allochtone ouderen omdat juist deze groep een grote digitale achterstand heeft. De *Senioren Computer Club* geeft geen cursussen, maar begeleidt bezoekers wel tijdens de inloop. Door samen met iemand achter de computer te gaan zitten proberen de begeleiders nieuwkomers in te leiden in de wereld van computers en internet. De club telt twaalf begeleiders, allemaal vrijwilligers die minimaal drie uur per week werken, al zijn er ook vrijwilligers die twaalf uur per week bezig zijn. Ook het bestuur bestaat uit vrijwilligers en de website wordt onderhouden door vrijwilligers. De begeleiders krijgen duidelijke instructies, zoals: kom niet aan de muis of het toetsenbord, laat de mensen leren door te doen. De club organiseert speciale avonden voor de vrijwilligers waar ze hun ervaringen kunnen uitwisselen en vragen kunnen stellen.
De computerclub is van dinsdag tot vrijdag iedere middag open. Op maandagmiddag is

het computerlokaal gereserveerd voor de bewoners van het zorgcentrum, op donderdagavond wordt het gebruikt door het personeel van het zorgcentrum en op dinsdagavond zit er een groep leerlingen. Per middag bezoeken tien tot vijftien ouderen, zowel autochtoon als allochtoon, het computerlokaal. Wie, door middel van een lage, jaarlijkse contributie, lid wordt van de club kan zo vaak hij of zij wil gebruikmaken van het computerlokaal en gratis internetten, printen enzovoort.

6 Stem de cursus af op de doelgroep

'Er zijn zo veel sites beschikbaar dat er altijd wel iets is te vinden dat de cursisten interesseert. Als het lukt om echt aan te sluiten bij hun interesses, dan zie je dat aan hun reactie. Er gaat een wereld voor ze open. Die mensen komen meestal weer terug en volgen ook andere cursussen.'

Hoe zorgt u dat de cursus aansluit bij de cursisten? Hoe verschillen oudere migranten van andere cursisten? Hoe stemt u de cursus af op de doelgroep? In dit hoofdstuk nemen we de opzet en inhoud van de cursus onder de loep en geven we antwoord op deze en vele andere vragen.

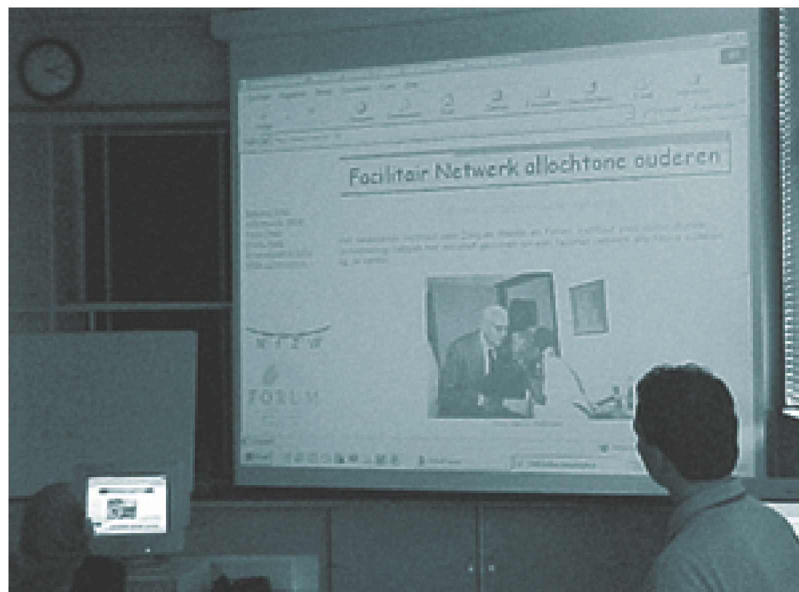
Lesgeven aan oudere migranten

Docenten die computer- of internetles geven aan migrantensenioren merken verschillen op tussen deze cursisten en jongere of autochtone cursisten. Naast vanzelfsprekende verschillen, zoals een beperktere kennis van de Nederlandse taal, noemen ze ook verschillen in gedragsregels of gewoontes en in de wijze van communiceren en leren.

Taal

Veel oudere migranten hebben vanwege taalproblemen moeite met het volgen van een internetcursus. Niet alleen omdat ze moeite hebben met het Nederlands, maar ook omdat ze niet bekend zijn met de cryptische termen die vaak worden gebruikt, zoals surfen, downloaden, desktop, provider of e-mail account. Om hen te helpen, kunt u een leeswijzer maken met de betekenis van dergelijke woorden: 'Surfen is bladeren door internet en informatie bekijken op websites; een provider is een bedrijf dat toegang geeft tot internet' enzovoort. Houd er rekening mee dat veel woorden pas echt worden

begrepen wanneer de cursisten zelf het net opgaan: ‘Dit is dus surfen.’ U kunt ervoor kiezen cursussen te geven in de moedertaal van de cursisten. Dat kan uiteraard alleen wanneer alle cursisten dezelfde taal speken. Soms is het echter zeer moeilijk om docenten en vrijwilligers te vinden die de taal spreken en kan het nodig zijn de cursus in het Nederlands te geven. Maar ook als de cursus in de moedertaal wordt gegeven, zult u woorden tegenkomen die niet in de andere taal bestaan, net zoals veel computertermen Engelse woorden zijn die geen goede Nederlandse vertaling kennen, zoals *provider*. Bij gemengde cursussen is de voertaal uiteraard Nederlands, het is ondoenlijk om een cursus in meerdere talen te geven. Cursisten die dezelfde taal spreken zullen vaak tijdens de les iets vertalen voor de ander. Dit is geen probleem, mits ze zich niet



NIZW/NPI cursus internet ten behoeve van allochtone ouderen, mei 2000, PABO Haarlem

afsluiten van de rest van de groep en de onderlinge intervisies niet te ver gaan. Het is fijn als cursisten elkaar helpen, maar de docent blijft de docent. Houd verder rekening met eventuele taalproblemen door uw Nederlands zo begrijpelijk mogelijk te houden, woorden die voor meerdere uitleg vatbaar zijn te vermijden en zo visueel mogelijk te werken: laat de deelnemers zien wat u bedoelt.

Gedragsregels en omgangsvormen

Gedragsregels en omgangsvormen verschillen per cultuur. Wat in de ene cultuur gewoon is, is in de andere onacceptabel. Wie te maken heeft met verschillende culturen zal ook te maken krijgen met verschillende gewoontes en gedragingen. Vaak gaat het om kleine dingen die het leven en de lessen juist kleurrijk maken, soms kunnen ze de cursus echter verstoren. Voorbeelden hiervan zijn te laat komen of niet afbellen. Veel docenten klagen hierover. Docenten gaan er op verschillende manieren mee om, de een accepteert meer dan de ander. Sommigen proberen de cursisten te stimuleren tot regelmatige deelname, zoals de docente die een bewijs van deelname overhandigt aan cursisten die minimaal zes van de negen lessen hebben bijgewoond. Voor de meeste deelnemers is dat voldoende stok achter de deur om wel op te komen dagen en niet af te haken. Een andere docent vindt te laat komen onacceptabel. Hij legt aan de cursisten uit dat het van gebrek aan respect getuigt en dat systematische laatkomers van hem niet meer hoeven te komen. Toch is deze docent niet altijd zo strikt, voor de Turkse ondernemers die vanwege hun werk regelmatig niet op tijd konden komen, is hij minder streng. Belangrijk is vooral dat u duidelijk aangeeft waar de grenzen liggen (niet mobiel bellen tijdens de lessen, niet halverwege weglopen) en wat u verwacht van de cursisten (op tijd komen, afbellen bij afwezigheid). Sta open voor verschillen en stel uzelf de vraag of bepaalde gewoontes of omgangsvormen daadwerkelijk storend zijn of alleen ongewoon of anders.

Probeer ook te begrijpen of te achterhalen waarom cursisten zich op een bepaalde manier gedragen, zoals een docent die een Somalische cursiste had die hem nooit aankeek of aansprak en alleen via haar man (die ook de cursus volgde) vragen stelde. Hij

probeerde te achterhalen waarom ze dat deed en kwam er achter dat het om een vorm van beleefdheid ging. Hij is met de vrouw en haar man gaan praten en heeft uitgelegd dat het in Nederland niet onbeleefd is als een vrouw een man direct aanspreekt en dat een docent het zelfs prettig vindt als een student hem direct aanspreekt. Besef dat de cursisten ook niet altijd op de hoogte zijn van de soms subtiele Nederlandse omgangsvormen en gedragsregels. Wees open over cultuurverschillen en praat er over, bijvoorbeeld tijdens de pauzes.

Communicatiewijze

Oudere migranten communiceren vaak op een andere manier, zo betekent knikken in sommige culturen nee. Hierdoor kan een docent denken dat iets duidelijk is, terwijl dat niet zo is. Over het algemeen geldt dat Nederlandse cursisten meer vragen, meer opschrijven en directer zijn dan de meeste migrantenouderen. Veel oudere migranten durven niet te zeggen dat ze iets niet begrijpen. Houd daar dan ook rekening mee. Zoals een docent het uitlegt: ‘Ik kijk naar de mensen. Na iedere handeling loop ik door het lokaal en kijk ik. Aan hun blikken kan ik zien of ze meer uitleg nodig hebben of niet.’ Veel docenten vinden oudere migranten onzekerder en meer afwachtend dan hun andere cursisten. Ze schrijven hun fouten snel toe aan tekortkomingen bij zichzelf, nemen zelf weinig initiatief en wachten tot de docent met een nieuwe opdracht komt. Ze moeten dus niet alleen leren omgaan met computers, maar ook leren dat fouten maken niet erg is, dat de docent niet alles dicteert, dat ze zelf vragen moeten stellen, zelf voorstellen mogen doen en zelf initiatief mogen nemen.

Leerwijze

Ouderen leren op een andere manier dan jongere cursisten. Ze zijn minder gericht op prestaties, hebben meer ruimte nodig om hun competenties naar de praktijk te vertalen en leren beter aan de hand van praktische oefeningen. Daarnaast hebben oudere cursisten meer tijd nodig om wat ze hebben geleerd te integreren in wat ze al weten, omdat de overlap tussen nieuwe en bestaande kennis groter is dan bij jongeren. Het

integreren van nieuwe kennis gaat gemakkelijker wanneer die nieuwe kennis aansluit bij eerder opgedane kennis of ervaringen. Zoek daarom aansluiting bij voor de cursisten herkenbare onderwerpen of persoonlijke interesses. Oudere cursisten hebben tijd nodig om de opgedane kennis te verwerken. Geef ze voldoende ruimte om in hun eigen tempo te leren en om het geleerde regelmatig te kunnen oefenen en herhalen zolang ze dat nodig vinden. Voor oudere migranten geldt vaak dat ze niet gewend zijn aan westerse logica. Waar de opzet van een computer voor ons misschien zeer logisch is, is dat voor hen niet zo. Ze hebben een andere manier van denken en hebben daarom veel tijd en oefening nodig om het systeem of de structuur te begrijpen. Ook zijn ze over het algemeen aanschouwelijker en minder verbaal. Voordoen en herhalen is voor hen vaak belangrijker dan verbale uitleg. Maak de lessen zo visueel mogelijk, bijvoorbeeld door programma's te gebruiken waarbij de cursisten op hun eigen beeldscherm kunnen volgen wat de docent doet op de docenten-pc.

Belangrijk is vooral dat de cursisten in hun eigen tempo in een vertrouwde omgeving zelfstandig kunnen oefenen met de lesstof en hierbij worden begeleid. Volgens veel docenten zijn de lessen met oudere migranten daardoor intensiever en persoonlijker.

Do's & don'ts bij het geven van een cursus aan oudere migranten

do's	don'ts
zorg voor een speelse aanpak	wees niet te serieus
demonstreer en herhaal veel	ga niet alleen theoretisch aan de slag
wees geduldig	wees niet gehaast
begeleid met de handen op de rug	neem de muis niet uit handen
werk visueel en doe veel voor	hang niet over mensen heen
laat cursisten veel oefenen	werk niet strikt vanuit de boeken
laat weten dat fouten maken niet erg is – cursisten kunnen ervan leren en de computer kan altijd worden hersteld	geef geen kritiek
controleer regelmatig of de cursisten het begrepen hebben	ga er niet vanuit dat cursisten iets begrijpen als ze niets vragen
geef persoonlijke aandacht	raak niet in paniek en wees niet nerveus
wees bemoedigend, geef complimenten en laat zien dat resultaten zijn geboekt	wees niet prestatiegericht
laat cursisten twee aan twee werken	bevorder geen competitie tussen cursisten
leg dingen op meerdere manieren uit	verbeter niet alsmaar het Nederlands van cursisten
gebruik eenvoudig Nederlands	gebruik weinig computer- en internetjargon
bevorder onderling contact en een groepsgevoel	veroordeel andere omgangsvormen of gewoontes niet

Sluit aan bij de digitale vaardigheden van cursisten

De digitale vaardigheden van de doelgroep bepalen het type cursus dat u gaat geven. Er zijn drie typen digitale vaardigheden: instrumentele vaardigheden, structurele vaardigheden en strategische vaardigheden (Steyaert 2000). Bij instrumentele vaardigheden gaat het om het kunnen bedienen van de muis, het toetsenbord, de knoppen enzovoort. Structurele vaardigheden hebben te maken met inhoudelijke bedrevenheid, met het vermogen om nieuwe informatie- en communicatievormen te begrijpen en te gebruiken. Bij strategische vaardigheden gaat het om de toepassing van ICT in de eigen

leefsituatie, om het doelmatig en optimaal kunnen gebruiken van ICT. Wanneer u een cursus opzet, moet u rekening houden met de kenmerken van de groep waarvoor u de cursus ontwikkelt en uzelf afvragen op welke digitale vaardigheden u de nadruk moet leggen. Als de doelgroep niet over instrumentele vaardigheden beschikt (niet kan typen en nog nooit een muis heeft gebruikt), heeft een cursus gericht op de ontwikkeling van structurele vaardigheden (zoals een internet- of tekstverwerkingscursus) weinig zin. In dat geval begint u met een computerintroductie- of muisvaardigheidscursus.

Sluit aan bij de interesses van cursisten

De inhoud van een cursus staat voor een deel al vast. Wie een computeroriëntatiecursus geeft, zal uitleggen wat een computer is, de cursisten leren om te werken met een muis en een toetsenbord en om programma's op te starten. Wie een internet-/e-mailcursus geeft, leert de cursisten hoe ze kunnen e-mailen en informatie kunnen zoeken op het net. Toch zijn er nog altijd voldoende mogelijkheden om uw cursus nog verder aan te laten sluiten bij de interesses van uw cursisten. Zoek toepassingen waar de cursisten direct mee uit de voeten kunnen, waar ze plezier aan beleven en/of waar ze het nut van inzien. Maak daarom tijd vrij om de deelnemers te leren kennen. Wat houdt hen bezig? Wat zijn hun interesses? Wees zo flexibel mogelijk en laat u zo veel mogelijk leiden door de persoonlijke interesses van de cursisten. Hierdoor kunnen bijzondere en zeer plezierige situaties ontstaan, zoals de cursus waarin alle deelnemers recepten opzochten op internet en die niet alleen onderling uitwisselden, maar ook klaarmaakten en in de pauze samen opaten. De multiculturele cursus werd daarmee ook multiculinair. Andere voorbeelden zijn Iraanse vrouwen die gedurende tien minuten adorerend via internet hebben geluisterd naar een lied van hun lievelingszanger, Afrikaanse mannen die hun sporthelden op het net ontdekten en Turkse ondernemers die ontdekten dat ze via het net veilingen in Nederland kunnen bezoeken. Internet is zo gevarieerd dat er voor iedereen iets moois of interessants te vinden is. U staat voor de uitdaging die sites te vinden. Een door docenten veel genoemde internettip is *landen.pagina.nl* waar u startpagina's kunt vinden van een groot aantal landen, van Afghanistan tot Zwitserland, met

links naar discussiepagina's, kranten, overheidsinformatie en veel meer uit het betreffende land. Maar internet is niet de enige toepassing die kan aansluiten bij de cursisten, ook andere toepassingen zijn voor hen interessant, zoals een brief schrijven aan de sociale dienst, de spellingscontrole in Word die niet alleen spellingsfouten, maar ook grammaticale fouten, zoals foutieve lidwoorden, aangeeft enzovoort.
Houd ook rekening met de gevoeligheden van cursisten. Soms zijn de grenzen van wat wel en niet acceptabel is duidelijk, zoals bij pornografie, maar soms is de grens schimmig. Zo zoeken sommige docenten nooit politieke sites op om politieke discussies en emotionele reacties te vermijden. Ze hebben ontdekt dat de les snel verzandt als een politiek debat oplaait, zeker wanneer 'rivaliserende' groepen in een lesgroep zitten. Dit laatste is vaak het geval bij bijvoorbeeld vluchtelingen uit Ethiopië en Eritrea, Turken en Koerden, conservatieve en liberale Iraniërs enzovoort.

Interessante toepassingen

- foto's online plaatsen zodat familie elders die kan bekijken;
- e-mails verzenden naar verre familie en vrienden;
- e-cards, ook in het Arabisch, verzenden;
- klachten indienen bij de gemeente of het lokaal meldpunt discriminatie;
- computertaalcursussen volgen;
- nieuws uit het land van herkomst volgen via digitale kranten, radio of tv;
- winkelen op etnische sites (eigen mode, huwelijkskleding of bijzondere stoffen vinden);
- een goedkope vlucht vinden en boeken;
- de stemwijzer invullen bij verkiezingen;
- informatie over organisaties voor allochtonen zoeken;
- informatie zoeken over de overheid en de multiculturele samenleving;
- persoonlijke zaken regelen in het land van herkomst;
- de beste of kortste reisroute opzoeken via een routeplanner;

- informatie vinden over de openingstijden, weekend- en avonddiensten van artsen, apothekers en andere zorgverleners;
- downloaden, bijvoorbeeld foto's van sporthelden, muziek of trailers van filmsterren;
- chatten en daten op etnische sites.

De organisatorische opzet

Wie een cursus opzet, neemt ook beslissingen ten aanzien van de samenstelling van de groepen, de cursustijden enzovoort. Volgen de oudere migranten samen met Nederlandse senioren de cursus, in een cultureel gemengde groep of juist apart in de eigen groep? Deze keuzes hangen voor een groot deel af van de doelstellingen van het project en van de wensen en gewoontes van de deelnemers. Een project dat is gericht op integratie zal er juist naar streven zo veel mogelijk nationaliteiten bij elkaar te krijgen. Zo bestaat een Nijmeegse cursusgroep uit twee Iraniërs, een Kongolees, een Cyprioot en een Uruguayaan, allemaal zijn ze rond de 55 jaar. Probeer gemengde groepen zo evenwichtig mogelijk samen te stellen. Wanneer een nationaliteit sterk is oververtegenwoordigd, is de kans groot dat ze onderling in de eigen taal gaan praten en het contact met de docent en de andere cursisten verliezen. In andere projecten wordt juist voor gescheiden groepen gekozen, omdat sommige mensen zich veiliger voelen in de eigen groep of omdat de verschillen tussen de groepen te groot zijn. Soms is het wenselijk om aparte cursussen of inlooptijden voor mannen en vrouwen te geven. Dit is vaak het geval bij sommige Islamitische groepen waarbij vooral de vrouwen zich vrijer voelen als er geen mannen aanwezig zijn. De precieze indeling van de groepen is uiteraard niet alleen afhankelijk van de doelgroep, maar ook van de eigen mogelijkheden. Hoeveel docenten zijn er? Hoe vaak is de computerzaal beschikbaar? Welke talen spreken de docenten? Ook de lestijden kunnen het beste in overleg met de doelgroep worden bepaald. Houd rekening met het ritme van de doelgroep. Als veel cursisten bijvoorbeeld tijdens werktijden op hun kleinkinderen passen, dan is het verstandig niet op woensdagmiddag

cursus te geven. Sommige ouderen, vooral vrouwen, durven 's avonds niet over straat. Islamitische ouderen kunnen niet tijdens gebedstijden en vaak ook niet op vrijdag, hun gebedsdag. Houd ook rekening met feestdagen, vakanties, ramadan enzovoort. Sommige migrantengroepen zijn in de zomer lange tijd weg terwijl anderen dan juist veel tijd over hebben.

7 Zorg voor continuïteit

Uw project is een succes. U hebt niet alleen veel cursisten weten te werven, maar hen ook weten te inspireren en enthousiasmeren. De meeste cursisten kwamen trouw opdagen, hebben de cursus afgerond en kunnen nu met de muis overweg, een website vinden, een brief typen en/of een e-mail versturen. U kunt tevreden zijn. Maar ga nu vooral niet tevreden achteroverleunen, want de kans is groot dat uw cursisten na de laatste les vol enthousiasme en grote plannen naar huis gaan en vervolgens nooit meer achter een computer gaan zitten, bijvoorbeeld omdat ze thuis geen computer hebben, nog te onzeker zijn om alleen aan de slag te gaan in het internetcafé, zich een vervolgcursus niet kunnen veroorloven of zich ongemakkelijk voelen bij de overwegend 'witte' open inloop. Door niet of weinig achter de computer te zitten zullen velen in de loop der tijd het geleerde weer vergeten. Computeren is immers vooral een kwestie van doen en oefenen. Als u wilt dat uw project een blijvend succes is zult u ook moeten zorgen voor continuïteit.

Hoe zorgt u ervoor dat uw cursisten digitaal actief blijven en hun enthousiasme, nieuwe vaardigheden en vergaarde kennis behouden? Hoe blijft u mensen bij computergebruik betrekken? Enkele tips en ideeën:

- Creëer openinloopmogelijkheden waarbij rekening wordt gehouden met de doelgroep. Zorg bijvoorbeeld voor een vrouweninloop als uw vrouwengroep zich niet op haar gemak voelt bij een gemengde open inloop. Of zorg dat er eens per week een tolk of begeleider uit het land van herkomst aanwezig is als uw cursisten onzeker zijn over hun Nederlands of bang zijn dat de Nederlandse begeleiders hen niet zullen verstaan. Of installeer een taalprogramma waarmee cursisten die dat willen Nederlands kunnen leren. Zorg vooral voor een multiculturele open inloop.



Dario Secchi (1936-2001), Netwerkbijeenkomst FORUM/NIZW 'Allochtone ouderen en internet', 8 februari 2001, Utrecht

Als de aanwezigen en begeleiders alleen of overwegend autochtoon zijn, dan zullen veel oudere migranten minder snel naar binnenlopen.

- Zorg, als u zelf niet over een computerruimte beschikt, dat op vaste dagen en tijdstippen een begeleider aanwezig is in het lokale internetcafé.
- Organiseer terugkomdagen waarop de cursisten weer bij elkaar komen, onder begeleiding kunnen oefenen op de computers en kunnen bijkletsen.
- Organiseer vervolgcursussen die aansluiten bij de behoeftes en wensen van uw cursisten. Geef bijvoorbeeld een cursus *CoralDraw* voor winkeliers die zelf reclame willen maken.

- Zorg voor vervolgprojecten of -activiteiten die aansluiten bij de interesses van uw cursisten en waarbij ze hun computervaardigheden moeten inzetten. Denk bijvoorbeeld aan een recepten- en kookgroep, die de ene week samen recepten opzoekt op internet en de volgende week gerechten voor elkaar klaarmaakt. Of misschien zijn de cursisten geïnteresseerd in een geschiedenisgroep die de geschiedenis van de eigen groep op internet vastlegt, met foto's van en verhalen over de reis naar Nederland, de pensions waarin men eerst kwam te wonen enzovoort.
- Probeer kortingen te regelen voor uw cursisten bij het internetcafé of de computerwinkel of zoek naar sponsoring zodat men goedkoop kan oefenen of een computer kan aanschaffen.
- Geef 'strippenkaarten' aan uw cursisten bij afronding van de cursus, zoals een strippenkaart voor driemaal gratis begeleiding aan huis of vijfmaal gratis bezoek aan de open inloop of het internetcafé.

Begin niet pas aan het einde van de cursus te denken aan continuïteit, maar regel zo veel mogelijk bij voorbaat. Doe dit ook in overleg met de zelforganisaties en andere samenwerkingspartners, maar vergeet vooral niet uw cursisten zelf erbij te betrekken. Zij kunnen immers het beste aangeven wat hen interesseert, welke activiteiten ze graag ondernemen en hoe ze verder willen gaan op de digitale snelweg.

Literatuur

Behoekoe, L.
Geen vreemdeling meer op internet. Utrecht: FNAO, 2000 (www.fnao.nl)

Berkhout J.J. en M. Geling
ICT en gemeentelijk ouderenbeleid. Utrecht: Seniorweb, 2002

Broekman, H.
Werken in de wijk met migranten. Utrecht: NIZW, 1999

Cadat, B.-Y., A. Sprinkhuizen en J. de Wild
Over kloven en overbruggen, Sociaal-cultureel werk, accommodatiebeleid en de multiculturele buurt. In: *Het Sociaal Debat*, deel 7, De multiculturele uitdaging. Elsevier, p. 115-128, 2002

Cadat, B.-Y. en R. Eissens
Het bruine randje van het internet. In: *LBR-Bulletin*, jrg. 4, p. 6-11, 1998.

CBS
Allochtonen in Nederland 2001. Voorburg: CBS, 2001

Tabellenrapport MVA: Computer- en internetgebruik onder Marokkanen, Turken en Surinamers. Utrecht: MCA Communicatie, 2002 (www.mcacommunicatie.nl)

Factsheet Ouderen in Nederland. NIZW, 2002

Loggem, D. en T. Pennings
Computerbezit en -gebruik in allochtone gezinnen. Amsterdam: Stichting Averroès, 2001

Mertens, H.
Projecten voor allochtone ouderen – 'Een rondje langs de velden'. *Gerón. Tijdschrift over ouder worden en maatschappij*, in december 2002 te verschijnen

Mertens, H.
Hoe kunnen Zuid-Europese ouderen internet actief gebruiken? *LIZE-bulletin*, jrg. 10, nr. 36, 2001

Ministerie van Binnenlandse Zaken
Burgers verbonden, ICT en de stad. Den Haag: SDU, 2000

Nelissen, H.
Een blijvende ontmoeting. Visies en vaardigheden in het werken met allochtone ouderen. Utrecht: Forum, 2000

Nelissen, H.
Zonder pioniers geen volgers. Adviezen bij het ontwikkelen van een passend aanbod aan allochtone ouderen. Utrecht: NIZW, 1997

Pyloon
Projectplan Dubbelklik, een pc-project met tpr voor anderstaligen. Zaandam: Pyloon, 2001

Steyaert, J.
Digitale vaardigheden: geletterdheid in de informatiesamenleving. Den Haag: Rathenau Instituut, 2000

Steyaert, J. en J. de Haan
Geleidelijk digitaal: een nuchtere kijk op de sociale gevolgen van ICT. Den Haag: SCP, 2001

Thiel, E. van
Allochtone ouderen en internet. Verslag netwerkbijeenkomst. Utrecht: Forum, 2001

Wijkbureau Zuidwest
Nieuwe Kanalen. Multiculturele communicatie op 't Eiland. Utrecht: Gemeente Utrecht, 2001

NIZW, innovatiepartner in zorg en welzijn

Het NIZW is een onafhankelijke organisatie die zich samen met instellingen, professionals, beleidsmakers en burgers inzet voor de kwaliteit en vernieuwing van de sector zorg en welzijn. In deze sector werken ruim 400.000 beroepskrachten en vele vrijwilligers op terreinen als kinderopvang, maatschappelijke dienstverlening, sociaal-cultureel werk, ouderendienstverlening, jeugdzorg, maatschappelijke opvang, verzorgings- en verpleeghuizen, thuiszorg en hulpverlening aan mensen met een handicap. Ook instellingen buiten de sector die zorg- en welzijnsactiviteiten ondernemen, zoals opleidingen, provincies, gemeenten en woningbouwcorporaties, doen regelmatig een beroep op het NIZW.
Het NIZW informeert, innoveert en ondersteunt de sector en draagt zo bij aan een zorgzame samenleving waarin de eigen verantwoordelijkheid en keuzevrijheid van burgers vooropstaan. Het werk van het NIZW is een combinatie van onderzoek, ontwikkeling en implementatie die het mogelijk maakt om vernieuwingen en verbetering van het begin tot het eind te begeleiden. Dit resulteert onder meer in adviezen, veranderingstrajecten, trainingen, congressen, boeken, brochures, almanakken, websites, cd-rom´s, video’s en een informatielijn. De activiteiten van het NIZW zijn ondergebracht in de centra NIZW Jeugd, NIZW Zorg, NIZW Sociaal Beleid, NIZW Professionalisering, NIZW International Centre en 2ZW. Meer informatie over het NIZW is te vinden op www.nizw.nl.